

# *Customer Care and Communication Skill Training*

Pelatihan **Customer Care** merupakan hal penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Setiap karyawan harus memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan keterampilan komunikasinya.

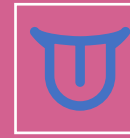


**Dr. Netty Merdiaty**

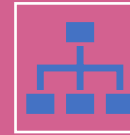




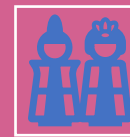
# Introduction



*Customer Care*, juga dikenal sebagai *Customer Service*, mengacu pada dukungan dan bantuan yang diberikan kepada pelanggan sebelum, selama, dan setelah melakukan berinteraksi dengan produk atau layanan perusahaan.



Lingkup kerja CC/CS mencakup pada semua interaksi dan pengalaman pelanggan melalui kegiatan jasa dan produk, termasuk bagaimana kebutuhan dan kekhawatiran/keluhan pelanggan ditangani.



Layanan pelanggan yang efektif melibatkan penciptaan pengalaman pelanggan yang positif dan memuaskan, serta memastikan kebutuhannya terpenuhi, dan membangun hubungan yang kuat untuk menumbuhkan loyalitas dan bisnis yang berulang (retensi).



Menangani keluhan bukan hanya sekadar menyelesaikan masalah; Tetapi lebih melibatkan penciptaan lingkungan di mana pelanggan merasa dihargai, didengar, dan dirawat dengan baik

# Bagaimana cara mempelajari Kebutuhan Pelanggan?

## Empathy

Mempertimbangkan kebutuhan dan perspektif pelanggan untuk menawarkan solusi terbaik.

## Active Listening

Mendengarkan pelanggan dengan seksama dan mengajukan pertanyaan untuk memperjelas kebutuhan.

## Problem-Solving

Mengidentifikasi masalah dan menemukan cara untuk memecahkannya dengan cepat dan efektif.

# Pentingnya Mempelajari Kebutuhan Pelanggan



## Feedback Pelanggan

Mengetahui harapan pelanggan membantu Anda meningkatkan kualitas produk dan layanan.



## Retensi Pelanggan

Mempertahankan pelanggan lama jauh lebih murah daripada mencari pelanggan baru.



## Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang puas cenderung menjadi loyal dan merekomendasikan bisnis Anda ke orang lain.

## DATA PELAYANAN YANG DITINGGALKAN BERDASARKAN RISET PENELITIAN

1% Pelanggan  
Meninggal Dunia

3% Pelanggan  
Pindah Alamat

5% Pelanggan  
mencoba alternatif  
provider lain

9% Pelanggan  
pindah provider

14% Pelanggan  
karena tidak puas  
dengan produk/jasa

68% Disebabkan  
PELAYANAN yang  
buruk

# MANFAAT CUSTOMER CARE

PEMBERI LAYANAN



Pelatihan yang Prima

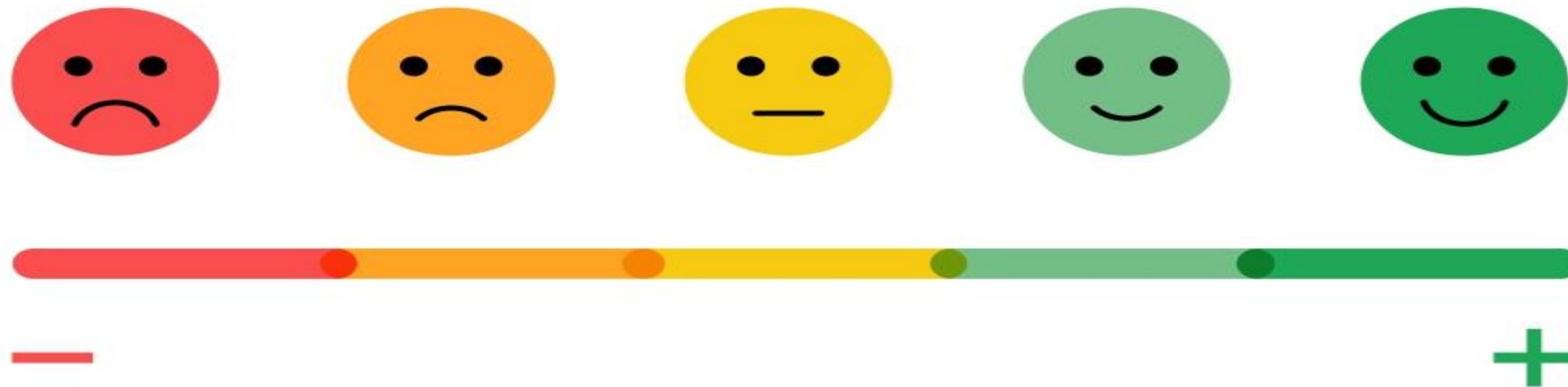
Pelatihan yang Buruk

- Meningkatkan Kepercayaan
- Pelayanan Memuaskan
- Customer Puas
- Pelanggan Loyal
- Manajemen PUAS



- Menurunkan Kepercayaan
- Pelayanan Buruk
- Pelanggan Tidak Puas
- Organisasi/Manajemen Tidak Puas
- Karir Tidak Berkembang

## Bagaimana Kualitas pelayanan Anda ?



# Menjaga Kualitas Layanan Pelanggan



## Pengendalian Kualitas

Memantau layanan pelanggan dan menerapkan tindakan korektif jika dibutuhkan.



## Kerjasama Tim

Berbaur dengan staf lain untuk memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas.



## Umpan Balik Pelanggan

Menerima masukan dan saran dari pelanggan untuk dapat memperbaiki kualitas layanan.



# Standar Kualitas Layanan yang Baik



## Karyawan yang Ramah

Pelanggan merasa lebih nyaman dan lebih mungkin untuk kembali jika berinteraksi dengan karyawan yang ramah dan sopan.



## Solusi Masalah

Koneksi emosional dengan pelanggan meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menemukan solusi yang tepat untuk masalah pelanggan.



## Pelayanan yang Cepat

Pelanggan menilai kualitas layanan dari seberapa cepat perusahaan memberikan respon terhadap kebutuhan mereka.



## Ketepatan

Memberikan jawaban yang akurat dan tepat waktu membangun kepercayaan dan ketenangan pelanggan.



# Penampilan dan Busana

Penampilan adalah hal penting dalam memberikan layanan pada pelanggan yang berkualitas. Dalam presentasi ini, kita akan membahas tips dan trik untuk menunjukkan penampilan yang profesional dan ramah.



**Dr. Netty Merdiaty**

# Tujuan Penampilan dan Busana Customer Care

## Memberikan Kesan Baik

Penampilan yang ramah dan profesional dapat memperbaiki citra perusahaan di mata pelanggan.

## Menunjukkan Komitmen

Dengan memperhatikan penampilan, customer care menunjukkan komitmen dalam melayani pelanggan dengan baik.

## Meningkatkan Kepercayaan

Pelanggan akan lebih percaya dengan informasi dan solusi yang diberikan oleh customer care yang terlihat profesional.

# Tips Memilih Pakaian untuk Customer Care



## Pilih Pakaian yang Formal

Pakaian formal memberikan kesan profesional dan percaya diri pada customer care.



## Perpaduan Warna

Pilih perpaduan warna yang cocok dan serasi untuk memberikan kesan yang baik pada pelanggan.



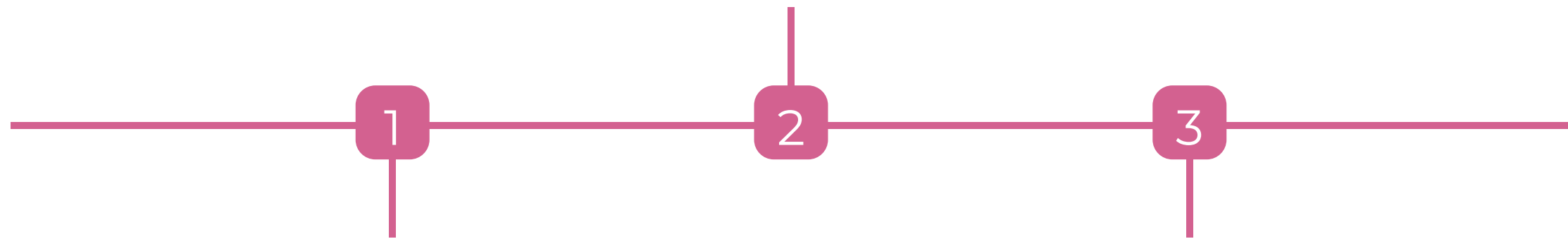
## Pilih Pakaian yang Sesuai dengan Bentuk Tubuh

Pilih pakaian yang sesuai dengan bentuk tubuh agar memberikan kenyamanan dan kesan profesional yang baik.

## Pola Berpakaian yang Baik dan Benar

### Pakailah Pakaian yang Sesuai

Pilih pakaian formal yang cocok dan sesuai dengan acara atau tempat yang akan dikunjungi oleh customer care.



### Berpenampilan Sederhana

Hindari penggunaan aksesoris dan perhiasan yang berlebihan agar fokus tetap pada pelayanan pelanggan.

### Perhatikan Detail

Detail seperti celana yang terlipat atau kancing yang terbuka dapat merusak citra profesional customer care.

# Pentingnya Konsistensi dalam Penampilan Customer Care

- 1 Menciptakan Citra Kesatuan**

Konsistensi dalam penampilan dapat memberikan citra kesatuan pada perusahaan Anda.
- 2 Memberikan Kesan Profesional**

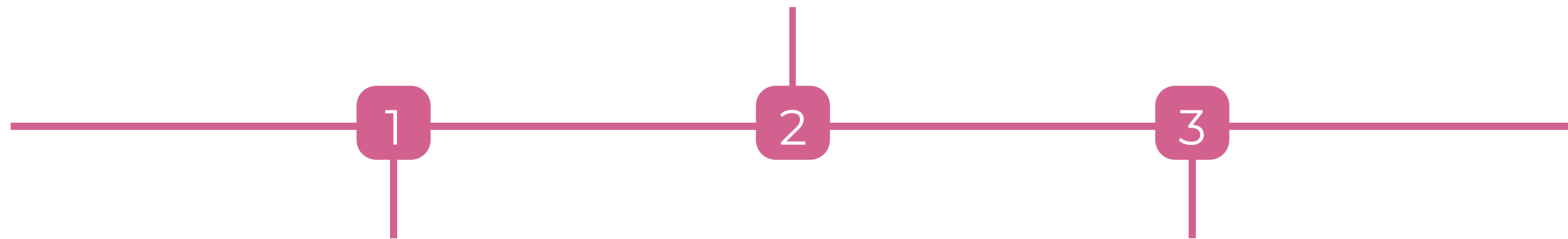
Karyawan yang konsisten dalam berpenampilan memberikan kesan kepercayaan dan profesionalisme pada klien atau pelanggan.
- 3 Memperkuat Branding**

Konsistensi dalam penampilan dapat memperkuat branding dan meningkatkan kesadaran merek bagi masyarakat.

# Kesalahan Fashion yang Harus Dihindari oleh Customer Care

## Pakaian Kasual yang Tidak Tepat

Singkirkan pakaian kasual seperti celana pendek dan sandal saat melakukan tugas customer service.



### **Berkemeja Bebas**

Pilihlah ukuran pakaian yang sesuai untuk memperlihatkan penampilan yang rapi dan profesional.

### **Aksesoris Berlebihan**

Hindari penggunaan aksesoris yang berlebihan dapat mengurangi kepercayaan diri customer care.



# Keterampilan Komunikasi

Terampil berkomunikasi tidak hanya berguna di tempat kerja, tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari. Dalam presentasi ini, kita akan membahas pengertian, jenis-jenis, secara mendalam.



**Dr. Netty Merdiaty**

3





# Pengertian Keterampilan Komunikasi



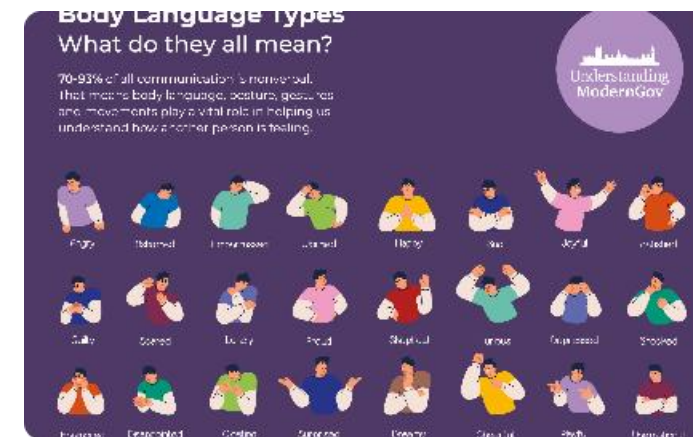
## Komunikasi Verbal

Keterampilan dalam berbicara dan menulis dengan jelas dan efektif.



## Komunikasi Interpersonal

Keterampilan untuk membangun hubungan yang sehat dengan orang lain dan menyelesaikan konflik dengan baik.



## Komunikasi Non-Verbal

Keterampilan untuk membaca dan memahami bahasa tubuh dan ekspresi wajah dalam sebuah komunikasi.

# Jenis-jenis Keterampilan Komunikasi

## **Assertiveness**

Keterampilan untuk mengekspresikan pendapat dan perasaan dengan jelas tanpa melukai perasaan orang lain.

## **Empathy**

Keterampilan untuk memahami perasaan dan pikiran orang lain dengan baik.

## **Active Listening**

Keterampilan untuk mengikuti dan memahami apa yang sedang diucapkan oleh pembicara.

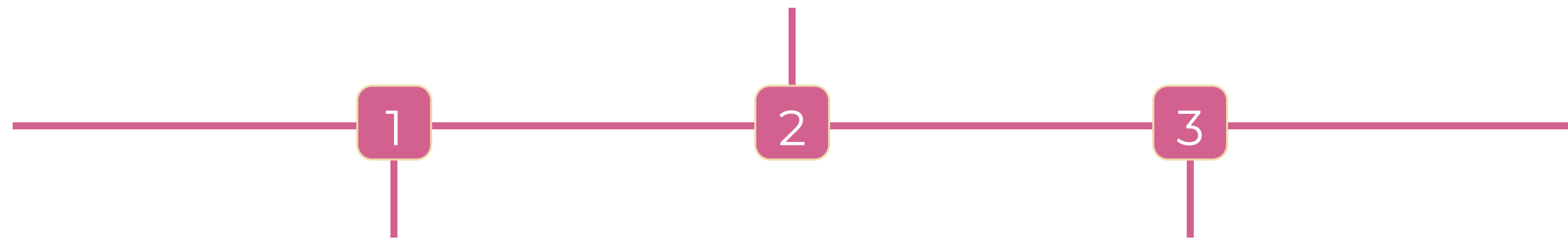
## **Persuasion**

Keterampilan untuk meyakinkan orang lain dengan argumen yang kuat.

# Elemen-elemen Keterampilan Komunikasi yang Efektif

## Kepedulian

Menunjukkan bahwa kita memperhatikan pembicara dengan baik.



## Kepatuhan

Menjaga kesopanan dalam komunikasi dengan orang lain.

## Kesederhanaan

Menggunakan bahasa yang mudah dipahami orang lain.

# Pentingnya Keterampilan Komunikasi di Dunia Kerja

- 1** Memengaruhi Kinerja  
Tingkat keterampilan komunikasi berpengaruh pada kinerja, semakin baik keterampilan komunikasi, semakin baik kinerja.
- 2** Memperbaiki Hubungan dengan Karyawan  
Keterampilan komunikasi yang baik memperbaiki hubungan dengan karyawan dalam perusahaan.
- 3** Meningkatkan Peluang Karir  
Tingkat keterampilan komunikasi juga akan meningkatkan peluang karir di suatu perusahaan.



## Contoh-contoh Penerapan Keterampilan Komunikasi di Kehidupan Sehari-hari di tempat kerja

### **Menjalin Hubungan**

Keterampilan komunikasi yang baik sangat penting dalam menjalin hubungan dengan keluarga, teman dan pasangan.

### **Menyelesaikan Konflik**

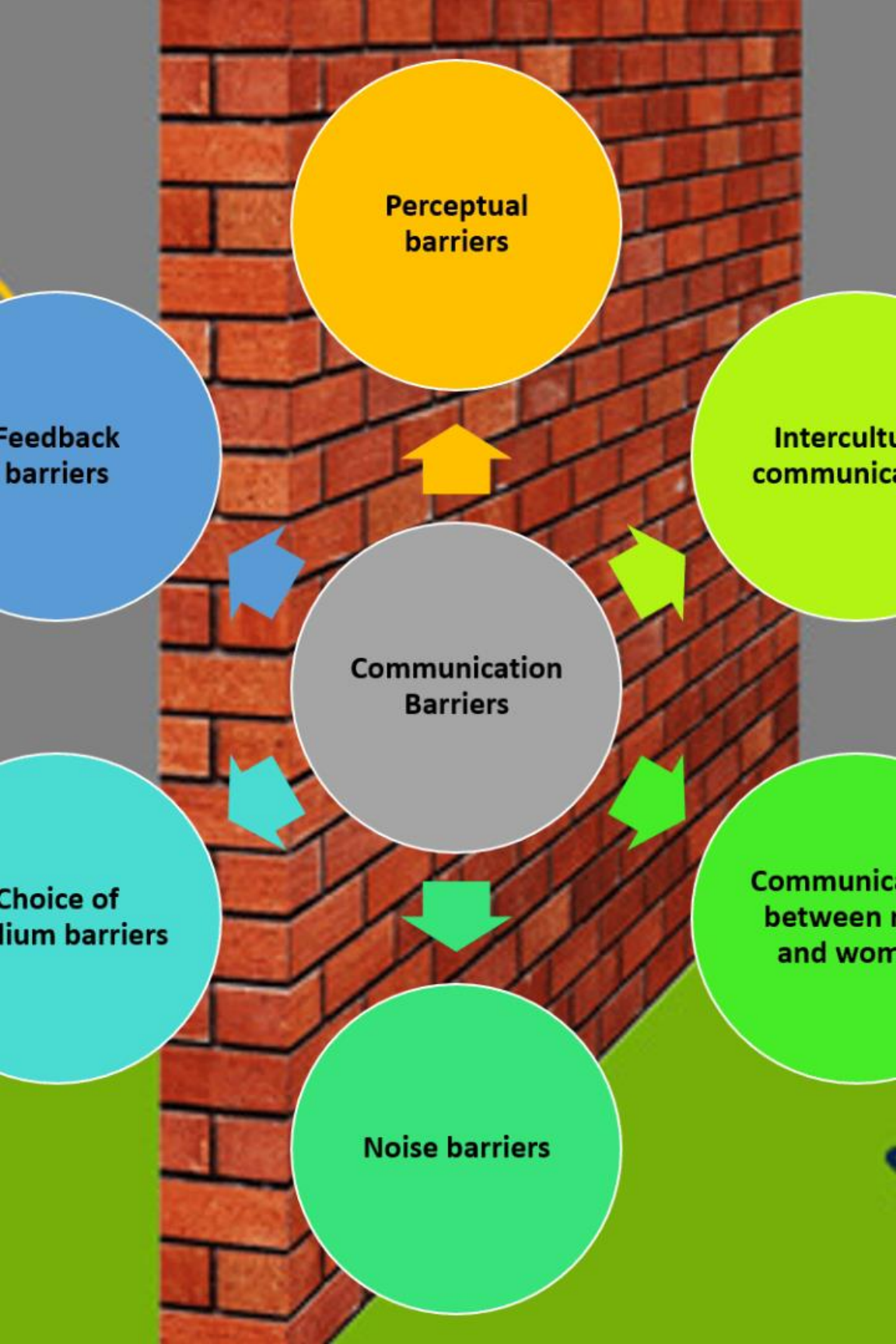
Keterampilan komunikasi yang baik dapat membantu dalam menyelesaikan konflik dengan baik dan efektif.

### **Persuasi**

Keterampilan persuasi digunakan dalam melakukan presentasi atau membuat kesepakatan dengan pihak lain.

### **Meningkatkan Kepercayaan Diri**

Dengan memiliki keterampilan komunikasi yang baik, dapat meningkatkan kepercayaan diri dalam mempresentasikan suatu pekerjaan dalam suatu tim.



4

# Kendala dalam Berkomunikasi

Komunikasi merupakan pondasi utama dalam hidup berbangsa dan bernegara. Namun, berbagai kendala dalam berkomunikasi sering menghambat tersampainya pesan secara efektif. Berikut adalah pembahasan tentang kendala dalam berkomunikasi serta cara mengatasinya.



**Dr. Netty Merdiaty**

# Faktor-faktor yang Menghambat Komunikasi

- 1 Budaya Bersikap Pasif**  
Merasa sulit untuk menyampaikan pesan dan lebih memilih menutup diri.
- 2 Tidak Saling Menghargai**  
Kurangnya penghargaan antar komunikator menyebabkan tersumbatnya aliran pesan.
- 3 Kurangnya Keterampilan Berkomunikasi**  
Komunikator tidak mampu menggunakan bahasa tubuh dan kalimat yang tepat.



# Jenis-jenis Kendala dalam Berkomunikasi

Fisik

Kendala dalam bentuk gangguan fisik, seperti lisan, pendengaran, atau penglihatan

Psikologis

Kendala dalam bentuk rasa malu, cemas, takut, kurang percaya diri, atau kecemasan sosial

Lingkungan

Kendala dalam bentuk gangguan lingkungan, seperti suara bising atau cahaya yang terlalu terang



## Kendala yang Disebabkan oleh Pengirim Pesan



### **Komunikasi yang Kurang Jelas**

Penerima pesan sulit untuk memahami pesan yang disampaikan



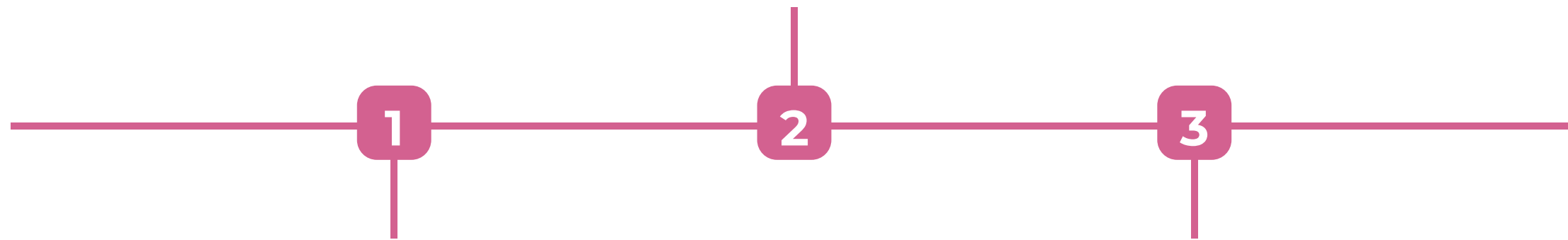
### **Volume Suara yang Terlalu Keras**

Mengganggu kekhusyukan dan mengundang perasaan tidak nyaman bagi penerima pesan

# Kendala yang Disebabkan oleh Penerima Pesan

## Bertele-tele

Berkelanjutan tanpa pesan yang jelas  
atau akhir yang tidak jelas



### Kehilangan Fokus

Kesulitan dalam memusatkan perhatian  
pada komunikasi

### Menyalahkan Pengirim

Menyalahkan pengirim pesan dan  
menolak untuk mendengarkan



5

## Menangani Pelanggan Marah Melalui Komunikasi dan Pelayanan

Dalam dunia yang semakin kompleks ini, Anda mungkin seringkali menangani pelanggan yang marah dan sulit dipahami. Mari kita bahas cara efektif untuk menghadapi situasi tersebut!



**Dr. Netty Merdiaty**

## Cara Mengenali Pelanggan yang Marah



### Ekspresi Wajah

Cara pertama dan paling mudah adalah dengan melihat ekspresi wajah pelanggan, apakah terlihat kesal atau marah.



### Suara yang Tidak Wajar

Ketika pelanggan mulai bersikap kurang sopan dan suaranya meninggi, itu mungkin merupakan tanda-tanda pelanggan yang marah.



### Menghindari Bantuan

Jika pelanggan menolak bantuan atau mengulang permintaannya berkali-kali, itu mungkin merupakan tanda pelanggan yang marah.

# Menawarkan Solusi Kreatif

## Minta maaf

Ajukan permintaan maaf yang baik kepada pelanggan

## Solusi Kreatif

Tawarkan alternatif solusi yang kreatif untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

## Beri Kompensasi

Beri kompensasi kepada pelanggan yang telah merasa terganggu.

# Penanganan Keluhan Pelanggan

## **Responsiveness**

Menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan mengambil tindakan yang sesuai untuk memecahkan masalah.

## **Patience**

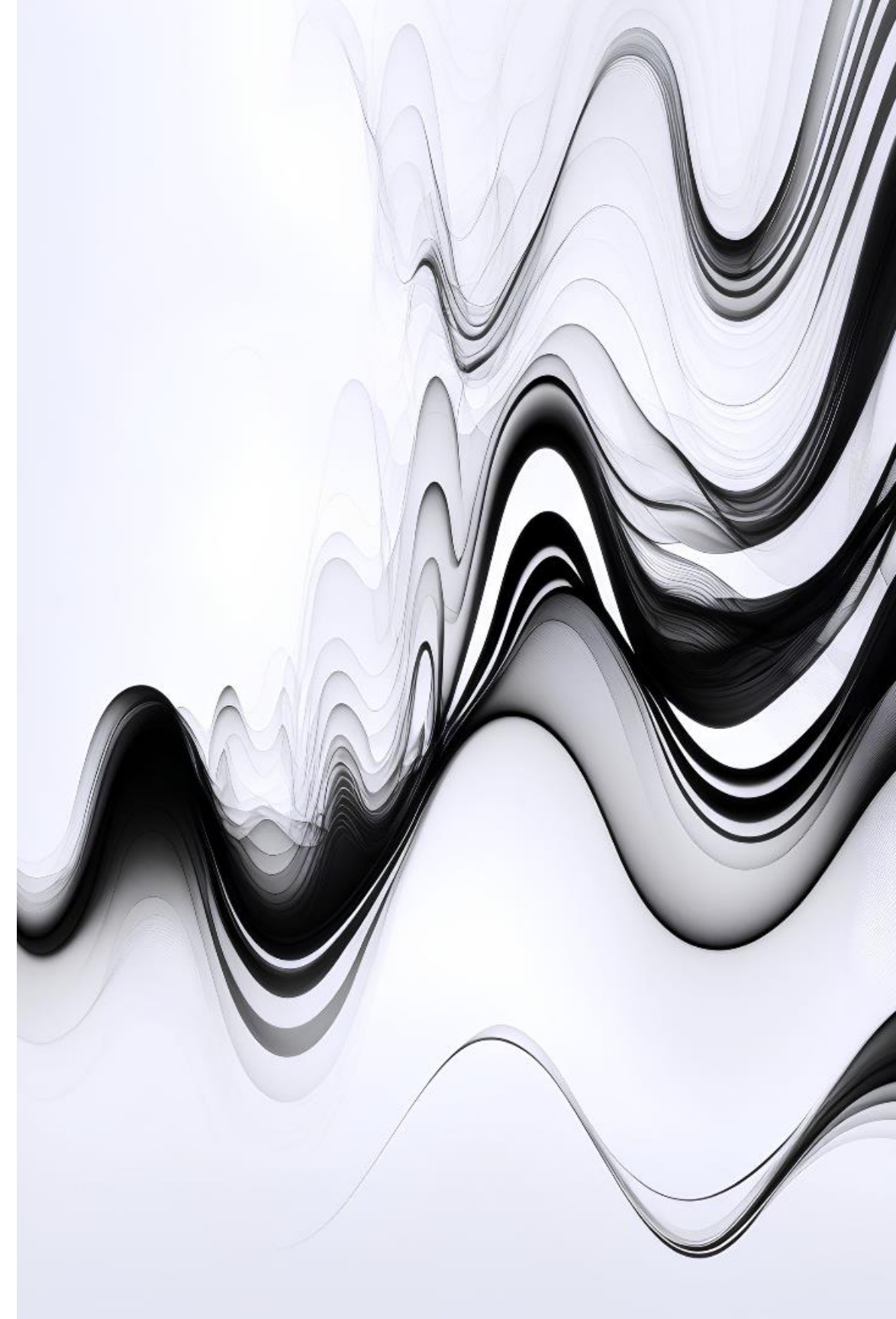
Mempertahankan ketenangan diri dalam menghadapi keluhan pelanggan dan menyediakan solusi dengan sikap yang baik.

## **Respect**

Membuat pelanggan merasa dipercayai, didengar dan dihargai selama berinteraksi dengan staf.

# Cara Mengidentifikasi Keluhan Pelanggan

- 1 Mendengarkan dengan seksama**  
Mendengarkan setiap keluhan pelanggan secara aktif membantu Anda memahami permasalahan utama.
- 2 Mencatat setiap keluhan**  
Menulis semua keluhan pelanggan membantu Anda memberikan solusi yang tepat dan mencegah keluhan yang sama muncul kembali.
- 3 Mengajukan pertanyaan yang tepat**  
Pertanyaan yang sopan dan bijaksana membantu Anda memahami masalah dengan lebih baik.
- 4 Melihat dari perspektif pelanggan**  
Coba masuk ke dalam perspektif pelanggan dan lihat situasi dari sudut pandang mereka.



# Cara Menangani Keluhan Pelanggan secara Efektif





## Strategi Pencegahan Keluhan Pelanggan di Masa Depan

### Melibatkan Pelanggan dalam Pengambilan Keputusan

Memberikan pelanggan kesempatan untuk memberi masukan mereka membantu menghindari munculnya keluhan di masa depan.

### Memperbaiki Proses Bisnis

Memperbaiki proses bisnis dan layanan pelanggan membantu meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

### Menyelenggarakan Pelatihan Bersama Staf

Melakukan pelatihan dan kelas yang melibatkan staf membantu memberikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengatasi keluhan pelanggan dengan lebih baik.

# Strategi untuk Menangani Pelanggan Marah

## Tenang dan Sabar

Tenang dan sabarlah dalam menghadapi pelanggan. Jangan meningkatkan kemarahan mereka dengan emosi Anda sendiri.

## Perhatian pada Pelanggan

Terus perhatikan dan dengarkan apa yang pelanggan katakan. Beri mereka waktu untuk mengekspresikan perasaan mereka.

## Komitmen untuk Menyelesaikan Masalah

Meski terkadang sulit untuk diatasi, tetap komitmen untuk menyelesaikan masalah pelanggan secepat dan sebaik mungkin.

## Tawarkan Solusi

Tawarkan solusi yang bisa diterima oleh pelanggan. Bicarakan pilihan solusi yang tepat dan efektif untuk menyelesaikan masalah.

## Menerapkan Etika dan Sopan Santun saat Berkomunikasi dengan Pelanggan yang Marah

### **1 Bersikap Profesional**

Selalu bersikap profesional dalam menjawab keluhan mereka.

### **2 Biasakan Berbicara dengan Baik**

Bermulalah dengan menyapa atau memberikan salam sebelum menjawab keluhan pelanggan.

### **3 Jangan Bersikap Defensif**

Jangan mempertahankan diri secara defensif. Sebagai gantinya diskusikan dengan baik solusi yang terbaik.

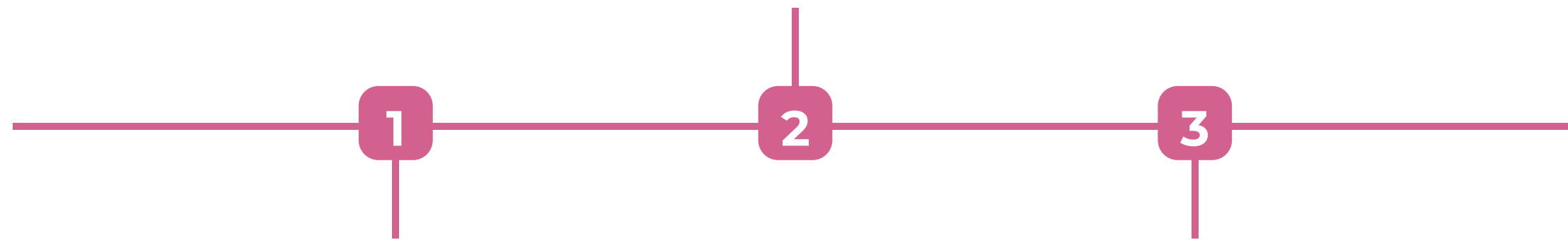
### **4 Pahami Pelanggan**

Pahami pelanggan dan buatlah mereka merasa bahwa Anda dapat diandalkan untuk menyelesaikan masalah.

# Mencapai Kesepakatan yang Saling Menguntungkan

## Identify Options

Carilah beberapa solusi yang dapat diterima semua pihak untuk memperluas pilihan.



### Clarify Goals

Pastikan semua pihak memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan masing-masing.

### Final Decision

Buat keputusan bersama dan pastikan kesepakatan yang saling menguntungkan.

terima  
kasih

Instagram : @PerformaPlus.sdm  
Email :performaplus.sdm@gmail.com



## References



1. "The Psychology of Consumer Care" by James J. Lynch
2. Leveraging Consumer Behavior and Psychology in the Digital Economy
3. Boots your sale Justice Mandhla 2009.
4. Perilaku Konsumen. John C Mowen